

ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN  
JA  
KARTTATILAUSJÄRJESTELMÄN UUDISTAMINEN

Naantalin kaupungin maankäyttöosastolla

Henna Correia Noca

Opinnäytetyö  
Maanmittaustekniikan koulutusohjelma  
Insinööri (AMK)

2015

Tekniikan ja liikenteen ala  
Maanmittaustekniikka

---

<b>Tekijä</b>	Henna Correia Noca	<b>Vuosi</b>	2015
<b>Ohjaaja</b>	Aune Rummukainen		
<b>Toimeksiantaja</b>	Naantalın kaupunki, maankäyttöosasto		
<b>Työn nimi</b>	Asiakaspalvelun kehittäminen ja karttatilausjärjestelmän uudistaminen Naantalın kaupungin maankäyttöosastolla		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	32 + 3		

---

Työn tarkoituksena oli perehtyä Naantalın kaupungin maankäyttöosaston asiakaspalvelun kehittämistarpeisiin sekä ottaa käyttöön sähköinen karttatilausjärjestelmä. Työssäni asiakaspalvelussa olen nähnyt tarpeen kehitystyölle ja muutokselle. Esimieheni ehdottaessa aihetta se tuntui luonnolliselta valinnalta.

Olimme myös jo usean vuoden ajan haaveilleet sähköisestä karttatilauslomakkeesta. Sitä ei kuitenkaan muiden työkiireiden vuoksi ollut saatu toteutettua. Sovimme, että toteutan sen osana opinnäytetyötäni.

Projekti alkoi keväällä 2014 järjestetyllä asiakaspalvelun kehittämispäivällä, jossa pohdimme kehittämistarpeita toimiston henkilökunnan kesken. Halusin kysyä myös asiakkaiden näkemystä asiasta ja sen vuoksi järjestin asiakastyytyväisyyskyselyn syksyllä 2014. Otin yhteyttä myös muihin kuntiin tiedustellakseni, kuinka asiakaspalvelu oli niissä järjestetty.

Näiden kyselyiden ja selvitysten pohjalta selvisi muutama selkeä kehitettävä osa-alue. Näitä olivat asiakaspalveluohjeiden parantaminen ja päivittäminen sekä sähköisiin palveluihin panostaminen. Myös asiakaspalvelun järjestämistapaa tulisi kriittisesti pohtia. Onko tarkoituksenmukaista, että osastolla on oma asiakaspalvelu, tulisiko ympäristövirastolla olla yksi yhteinen palvelupiste vai voidaanko asiakaspalvelu hoitaa koko kaupungin yhteispalvelupisteestä käsin?

Sähköinen tilauskaavake toteutettiin Navigo CMS -ohjelmalla. Se saatiin käyttöön alkuvuodesta 2015. Sitä pyritään edelleen kehittämään tarpeen mukaan ohjelman antamissa rajoissa.

**Avainsanat**                      asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, kehittäminen, sähköinen asioiminen

School of Technology, Communication and Transport  
Degree Programme of Land Surveying

---

<b>Author</b>	Henna Correia Noca	<b>Year</b>	2015
<b>Supervisor</b>	Aune Rummukainen		
<b>Commissioned by</b>	Municipality of Naantali, Department of Land Use Planning and Surveying		
<b>Subject of thesis</b>	Development of the Customer Service and Renewing the Map Subscription System at the Department of Land Use Planning and Surveying in the Municipality of Naantali		
<b>Number of pages</b>	32 + 3		

---

The objective of the thesis was to research the ways to develop the customer service in the Department of Land Use Planning and Surveying in the Municipality of Naantali. Another aim was to launch an Internet-based subscription form for maps and other materials.

The thesis project started by organising a customer service development day in the spring 2014. In the autumn 2014 a customer service survey was conducted with clients to establish their views about the current quality of customer service. Another questionnaire was sent to 15 municipalities to find out how they have organised their customer service.

As a result of this study and the surveys a few distinct development targets were found. The guidelines for customer service should be improved and updated. The electronic services should be developed and the customers should be encouraged to use them. The way the customer service will be organised in the future should also be seriously considered. The Internet-based subscription form was launched at the beginning of 2015. It was conducted by using the Navigo CMS program.

Key words

customer service, development, electronic services

## SISÄLLYS

KUVIOLUETTELO .....	5
KÄYTETYT MERKIT JA LYHENTEET .....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 HYVÄ JA LAADUKAS ASIAKASPALVELU .....	8
2.1 Palvelun laatu .....	8
2.2 Asiakaspalvelu kuntasektorilla .....	9
2.3 Asiakaspalvelu 2014 .....	10
3 KOHDEORGANISAATIO .....	12
3.1 Naantalin kaupunki .....	12
3.2 Naantalin kaupungin maankäyttöosaston asiakaspalvelu .....	12
4 KEHITTÄMISTARPEET .....	14
4.1 Asiakaspalvelun kehittämispäivä .....	14
4.1.1 SWOT-analyysi .....	14
4.1.2 SWOT-analyysin tulokset .....	15
4.2 Asiakastyytyväisyyskysely .....	16
4.2.1 Kyselyn järjestäminen .....	17
4.2.2 Kyselyn tulokset .....	18
4.3 Esimerkkejä asiakaspalvelun järjestämisestä .....	21
5 SÄHKÖINEN ASIOINTI .....	23
5.1 Sähköiset palvelut .....	23
5.2 SADe-ohjelma .....	24
5.3 Sähköinen kartta-aineiston tilaus .....	25
6 POHDINTA .....	27
LÄHTEET .....	30
LIITTEET .....	32

## KUVIOLUETTELO

Kuvio 1.	Palvelun laatu	9
Kuvio 2.	SWOT-nelikenttä	15
Kuvio 3.	Asiakkaiden asiointitiheys	18
Kuvio 4.	Yhteydenottotapa	18
Kuvio 5.	Halukkuus käyttää sähköistä tilauskaavaketta	19
Kuvio 6.	Asiakkaiden palvelutarpeet	19
Kuvio 7.	Asiakkaiden palvelutarpeiden täytyminen	20
Kuvio 8.	Tyytyväisyys asiakaspalveluun kokonaisuudessaan	20
Kuvio 9.	Tyytyväisyys asiakaspalvelun henkilöstön toimintaan	21

## KÄYTETYT MERKIT JA LYHENTEET

Digital divide	Tieto- ja viestintäteknologian saatavuuteen ja käyttöön liittyvä epätasa-arvoisuus.
Dwg	Yleisesti käytetty tiedostomuoto Autodesk-ohjelmissa.
ha	Hehtaari
KTJ	Kiinteistötietojärjestelmä
Lupapiste	Sähköinen palvelu rakennushanketta koskevien lupa- ja ilmoitusasioiden hoitamiseen.
Liiteri	Elinympäristön tieto- ja analyysipalvelu. Se kokoaa yhteen useita rakennettua ympäristöä ja kaavoitusta koskevia paikka- ja tilastotietoja.
SADe	Sähköisen asioinnin edistämishanke
SWOT	Analyysi, jonka avulla tunnistetaan sisäiset vahvuudet (strengths) ja -heikkoudet (weaknesses) sekä Ulkoiset mahdollisuudet (opportunities) ja -uhat (threats).

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä Naantalin kaupungin maankäyttöasaston asiakaspalvelun kehittämistarpeisiin. Lisäksi tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa sähköinen tilauskaavake.

Kuntien kiinnostus asiakaspalvelun kehittämiseen ja laadun parantamiseen on kasvanut. Asiakaspalvelu nähdään osana kunnan imagon ja kilpailukyvyn parantamista. Asiakaslähtöisyys, käyttäjäystävällisyys ja positiiviset palvelukokemukset ovat osa nykypäivän kuntakieltä. Kehitystyön tarpeellisuutta tukee myös tämän hetken taloudellinen tilanne kunnissa. Yhä enemmän pitäisi saada aikaan pienimmillä resursseilla. Myös palvelukanavat ovat muutoksessa. Enää ei jokaisen asian takia tarvitse tulla paikanpäälle. Tämän ovat mahdollistaneet erilaiset sähköiset palvelut, itsepalveluiden kehittyminen ja joidenkin tarpeettomien palveluiden lopettaminen. Tulisi kuitenkin huomioida ettei kaikilla asiakkailla ole omia laitteita tai tarvittavia yhteyksiä. Siksi tulisi turvata tasa-arvoinen palveluiden saatavuus myös jatkossa. (Rantanen 2013, 5.) Sähköiset palvelut ja itsepalvelu eivät saa olla itsetarkoitus, vaan niiden tulisi vahvistaa ja tukea olemassa olevia palvelumuotoja.

Naantalin Kaupunginvaltuusto on 9.9.2013 hyväksynyt palvelustrategian vuosille 2014–2016. Se sisältää ensimmäisessä vaiheessa toimeenpantavien kehittämishankkeiden lisäksi yleisellä tasolla kuvatut palvelujen järjestämisen periaatteet. Tavoitteena on toimintojen taloudellisuuden, tehokkuuden ja sitä kautta tuotavuuden parantaminen. (Naantalin kaupunki 2015b.) Asiakaspalvelun kehittäminen tukee omalta osaltaan näiden tavoitteiden toteutumista.

## 2 HYVÄ JA LAADUKAS ASIAKASPALVELU

### 2.1 Palvelun laatu

Palvelun laadun lähtökohtana ovat asiakkaan odotukset. Usein asiakkaan perus-odotuksena on, että yritys / organisaatio tekee mitä sen tuleeikin tehdä. Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa olennaisesti palvelun hinta eli mitä korkeampi hinta, niin sitä suuremmat ovat myös odotukset. Aiemmat kokemukset vastaavanlaisista tilanteista muokkaavat asiakkaan mielipiteitä ja odotuksia niin hyvässä kuin pahassa. Hän on myös saattanut kuulla tuttaviltaan kehuja yrityksen / organisaation erinomaisesta palvelusta. Tällöin odotukset ovat korkealla ja pettymys katkera, jos niitä ei lunasteta. Palvelun laatu on silloin hyvä, kun asiakkaan kokemukset vastaavat hänen odotuksiaan. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2009, 47; Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 228.)

Asiakaspalvelun tulisi olla myös tasalaatuista. Tämä ei tarkoita sitä, että kaikki saisivat samanlaista palvelua vaan, että palvelun tulisi olla saman tasoista. Tavoitteena ei ole sitouttaa asiakasta henkilöön vaan yritykseen. (Aarnikoivu 2005, 60–61.)

Asiakkaan palvelukokemus voidaan jakaa tekniseen osaan sekä toiminnalliseen osaan (Kuvio 1). Tekninen laatu pitää sisällään koko palveluympäristön. Siihen kuuluu kaikki mitä asiakas kohtaa asioidessaan kuten opasteet, siisteys, kalusteet sekä palveluympäristön yleinen toimivuus. Toiminnallisella laadulla taas tarkoitetaan itse palvelutapahtumaa, ilmapiiriä, kohtaamisia ja vuorovaikutusta. (Pakkanen ym. 2009, 47.)



Tekninen laatu	Toiminnallinen laatu
<ul style="list-style-type: none"> <li>- koneet ja laitteet</li> <li>- toimintaympäristö</li> <li>- työntekijöiden tiedot, taidot, osaaminen ja asiantuntemus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- työntekijöiden asiakaspalvelutaidot, itsetunto ja ammattitilpeys</li> <li>- vuorovaikutus, käyttäytyminen, aktiivisuus ja innostuneisuus</li> <li>- toiset asiakkaat</li> </ul>

Kuvio 1. Palvelun laatu (Pakkanen ym. 2009, 47).

Asiakaspalvelussa avainasemassa ovat palveluhenkilöstö, heidän osaamisensa ja ystävällisyys (Pakkanen ym. 2009, 48). Asiakaspalvelijan tärkeimmät ominaisuudet ovat oikea palveluasenne, halu palvella sekä perehtyä asiakkaaseen pyrkimyksenään ennakoida ja vastata hänen odotuksiinsa. Jokainen asiakaskohtaminen on ainukertainen ja rakentaa yrityksen- / organisaation mainetta. Ainutkertaisuutta kuvastaa se, että yhden kielteisen kokemuksen unohtaminen edellyttää 12 positiivista kokemusta. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamista ei turhaan nimitetäkään totuudenhetkeksi. (Aarnikoivu 2005, 59, 61, 93; Jokinen ym. 2000, 225.)

## 2.2 Asiakaspalvelu kuntasektorilla

Asiakaspalvelu kunnissa on monikanavaista. Palveluita annetaan kasvotusten palvelupisteissä ja etäpalveluina sekä verkossa että puhelimesta. Kunnassa asioidaan niin kuntalaiset, järjestöt, viranomaiset, yritykset, matkailijat ja muut vierailijat. Palveluiden lisäksi he hakevat informaatiota, neuvontaa ja ohjeistusta liittyen kunnan tarjoamiin palveluihin tai muuhun kunnan toimintaan. Kunnan henkilöstön antama asiakaspalvelu jakautuu karkeasti kahteen osaan:

- Asiakaspalvelukeskustoiminta, jolloin palvelun antajana ovat palveluneuvojat ja palvelut ovat pääsääntöisesti niin sanottuja kylmiä palveluita esimerkiksi lupa-asioita tai erilaisia hakemuksia.
- Asiantuntijaa vaativat asiakaspalvelutoiminnot. Palvelut voivat olla sekä kylmiä että lämpimiä, mutta vaativat työntekijältä myös substanssiosaamista. Lämpimillä palveluilla tarkoitetaan palveluita, jotka ovat henkilöstösidonnaisia. (Rantanen 2013, 30; Rantanen 2014a.)

Suurimmassa osassa kuntia asiakaspalvelu on vielä hajautettu useaan eri toimipisteeseen. Tällöin asiakkaalta vaaditaan enemmän aktiivisuutta. Hänen tulee tietää kenen puoleen kääntyä ja mistä tietoa hakea. Osa kunnista on siirtynyt niin sanottuun yhden luukun –toimintamalliin. Keskitetty asiakaspalvelu onkin kustannustehokas toimintamalli. Sen myötä helpottuu parempi työnjako asiakaspalvelijoiden ja asiantuntijoiden välillä. Jokainen pystyy keskittymään omaan osaamisalueeseensa. Tämä helpottaa myös asiakkaan asioimista, kun palvelut hoituvat yhden luukun kautta. (Rantanen 2014a.)

Hallintolaissa on säädetty kunnan asiakaspalvelusta. Hallintolain 7 § mukaan,

”Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.”

Neuvonnasta säädetään, että

”Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.” (Hallintolaki 434/2003 8 §.)

Julkishallinnossa asiakaspalvelu on pääosin asiakkaan tarpeista lähtevää toimintaa. Palveluita tulisi pohtia myös siltä kannalta, että mitä mahdollisesti voidaan poistaa. Ovatko ajat ja tarpeet muuttuneet ja tehdäänkö jotain vain siksi, että näin on aina tehty? Asiakaslähtöisyyden pohtiminen on myös tärkeää. Mitä voimme tehdä asiakkaan puolesta? Joitakin prosesseja voitaisiin automatisoida siten, ettei asiakasta tarvitsisi edes vaivata. Euroopan tasolla on keskusteluun viime vuosina noussut pyrkimys, ettei asiakkaalta vaadita sellaista tietoa, joka hallinnolla jo muutenkin on käytettävissä. (Rantanen 2013, 16.)

### 2.3 Asiakaspalvelu 2014

Asiakaspalvelu 2014 hankkeen taustalla ovat hallitusohjelman yhteispalvelun kehittämistä koskevat linjaukset. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hal-

linnon asiakaspalvelut yhteisistä asiointipisteistä yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan koko maassa. Tämä mahdollistaisi palveluiden tuottamisen tehokkaasti ja taloudellisesti. Valtiovarainministeriö valmistelee koko maan kattavaa lakisääteistä julkisen hallinnon yhteisten asiointipisteiden verkkoa. Näiden yhteispalvelupisteiden järjestämisestä vastaisivat kunnat. Kunnille korvattaisiin valtion palveluiden antamisesta aiheutuvat kustannukset valtion palveluntuottajien toimesta. Sopimusperusteiset asiointipisteet voisivat täydentää lakisääteisiä yhteisasiointipisteitä. (Valtiovarainministeriö 2014a.)

Asiointipisteissä palveluja tarjoaisivat ainakin poliisin lupahallinto, työ- ja elinkeinotoimistot, verohallinto, maistraatti sekä palvelupisteitä ylläpitävät kunnat. Lisäksi muut valtion viranomaiset, kuten Maanmittauslaitos ja Kansaneläkelaitos voivat sopia kuntien kanssa palveluidensa tarjoamisesta. Järjestöillä ja yksityisillä palveluntarjoajilla olisi myös mahdollisuus tarjota omia palvelujaan samoissa tiloissa. (Valtiovarainministeriö 2014a.)

Julkishallinnon yhteinen asiakaspalvelumalli, yhteispalvelu on alkanut pilotointina viidessä kunnassa syksyllä 2014. Uudesta toimintamallista on myös luonnosteltu uutta lainsäädäntöä, jonka olisi tarkoitus tulla voimaan vuoden 2016 alussa. (Rantanen 2014a; Valtiovarainministeriö 2014a.)

### 3 KOHDEORGANISAATIO

#### 3.1 Naantalin kaupunki

Naantali on yli 18 000 asukkaan kaupunki Lounais-Suomessa. Kylpylän ja muun matkailutoiminnan lisäksi satama ja teollisuus ovat tärkeä osa kaupunkia. Vuosina 2009 ja 2011 tapahtuneiden kuntaliitosten myötä Naantalista tuli myös saaristo-osakunta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008). Saaria on noin 1 000 kappaletta ja kesäasukkaita noin 16 000. Naantalin kaupunki työllistää noin 1 300 ihmistä. Se onkin yksi suurimpia työnantajia kaupungissa. (Naantalin kaupunki 2014a; Naantalin kaupunki 2014b, 3.)

Naantalin kaupungin maankäyttöosasto on osa ympäristövirastoa. Osasto vastaa kaupungin maankäytön suunnittelusta, kaavoituksesta sekä kiinteistön muodostuksesta. Maankäyttöosastoa johtaa maankäyttöpäällikkö. Asemakaavoituksen parissa työskentelee kaksi arkkitehtia. Kiinteistö- ja mittaustoimen puolen henkilöstöön kuuluu maankäyttöinsinööri, toimitusinsinööri sekä kaksi maanmittausinsinööriä, joista toinen vastaa maastomittauksesta ja toinen toimistosta. Maastossa työskentelee mittaustyönjohtaja, maastokartoittaja, maastomittaja, kaksi mittausetumiestä ja mittamies. Toimiston puolella työskentelee kiinteistörekisterinhoitaja sekä 4,5 suunnitteluavustajaa. Heidän työtehtävänsä on jaettu asiakaspalveluun, asemakaavoitukseen, yleis- ja rantakaavoitukseen, pohjakarttoihin sekä yksi suunnitteluavustaja tekee liitekarttoja ja toimii puoliaksi yhdyskuntateknisen osaston palveluksessa. (Naantalin kaupunki 2015a.)

#### 3.2 Naantalin kaupungin maankäyttöosaston asiakaspalvelu

Naantalin kaupungin maankäyttöosastolla on oma erillinen asiakaspalvelu, joka sijaitsee kaupungintalon 4.kerroksessa osaston aulatiloissa. Asiakaspalvelussa työskentelee kokopäiväisesti yksi suunnitteluavustaja ja viisi muuta suunnitteluavustajaa vuorottelevat päivystäjinä. Asiakaspalvelu on avoinna viraston aukiolo-

aikoina arkisin klo 9–15. Kesäisin heinäkuussa viraston ja hissien olleessa suljettuna asiakkaat ohjataan ylempiin kerroksiin kaupungintalon ala-aulassa toimivan palvelupisteen kautta.

Asiakaspalvelun tehtäviin kuuluu muun muassa rakennuslupakarttojen ja kaavaotteiden sekä muiden karttaotteiden kuten pohjakartta-, johtokartta- ja erilaisten liitekarttaotteiden tekeminen. Tämän lisäksi myydään otteita kiinteistötietojärjestelmästä (kiinteistörekisteriote, kiinteistörekisterinkarttaote, lainhuutotodistus, rasitustodistus), vastaanotetaan rakennuksen paikan merkintämittausten sekä sijaintikatselmusten tilaukset ja kopioidaan asemapiirroksat mittamiehiä varten. Asiakaspalvelu tekee myös omistajaselvityksiä lupahakemuksia varten. Kiinteistöluovutusilmoitusten tulostaminen, kaavatietojen toimittaminen Maanmittauslaitokselle sekä arkistointi kuuluvat myös asiakaspalvelun tehtäviin. Lisäksi asiakaspalvelu hoitaa maankäyttöosaston toimistotarvikkeiden ja tulostuspapereiden tilaamisen.

## 4 KEHITTÄMISTARPEET

### 4.1 Asiakaspalvelun kehittämispäivä

Asiakaspalvelun kehittämisprojekti käynnistettiin keväällä 2014, jolloin järjestettiin asiakaspalvelun kehittämispäivä Viking Linen Ms Amorellalla. Paikalla olivat kaikki Naantalin maankäyttöosaston kuusi suunnitteluavustajaa sekä heidän lähesimiehensä.

Vaikkakin asiakaspalvelussa työskentelee yksi vakituinen suunnitteluavustaja, kuuluu asiakaspalvelu kaikkien muidenkin toimenkuvaan. Tarkoituksena oli pohdita yhdessä mitä kehittämistarpeita asiakaspalvelussa olisi työntekijän näkökannasta. Apuna käytettiin SWOT-analyysiä.

#### 4.1.1 SWOT-analyysi

SWOT-analyysiä käytetään arviointimenetelmänä erilaisissa suunnittelu- ja kehittämisohjelmissa. Sen avulla tunnistetaan sisäiset vahvuudet (strengths) ja heikkoudet (weaknesses) sekä ulkoiset mahdollisuudet (opportunities) ja uhat (threats). SWOT-nimi on johdettu osa-alueiden englanninkielisistä nimistä.

SWOT-analyysin arviointi voidaan tehdä joko yksin tai pienryhmissä. Vastaukset kootaan SWOT-nelikenttään (Kuvio 2.) ja muodostetaan niistä yhteinen näkemys. Vahvuudet ja heikkoudet ovat niin sanottuja sisältä lähteviä asioita, kun taas mahdollisuudet ja uhat juontuvat ulkomaailmasta päin. SWOT-analyysi on helppo toteuttaa eikä se vaadi suuria resursseja. Lopputuloksena saadaan toimintasuunnitelma siitä, mitä millekin asialle pitää tehdä. (Lindroos, Lohivesi 2004, 217–218; Opetushallitus 2015.)

Sisäiset vahvuudet (strengths)	Sisäiset heikkoudet (weaknesses)
Ulkoiset mahdollisuudet (opportunities)	Ulkoiset uhat (threats)

Kuvio 2. SWOT-nelikenttä

#### 4.1.2 SWOT-analyysin tulokset

SWOT-analyysin eri osa-alueita pohdittiin 2–3 hengen ryhmissä. Jokainen pari / ryhmä kokosi asiat omaan SWOT-nelikenttään. Lopuksi tehtiin yhteenvedot kaikkien ryhmien tuotoksista.

Asiakaspalvelun vahvuudeksi koettiin se, että maankäyttöosastolla on motivoitunut ja osaava henkilökunta. Osasto on pieni, jolloin kaikki ovat fyysisesti lähellä toisiaan ja kynnys kysyä neuvoa on matala. Asiakaspalvelussa koettiin olevan hyvä palveluالتتius ja -asenne. Omien töiden priorisointiin voitiin jossain määrin vaikuttaa ja tämä nähtiin hyvänä asiana. Se, että asiakaspalvelussa toimii yksi vakituinen työntekijä ja muut sijaistavat häntä tarvittaessa, koettiin sekä vahvuutena, että heikkoutena. Hyvä asia se on siksi, että pääsääntöisesti yksi henkilö hoitaa asiakaspalvelua. Tarvittaessa päivystysvuorot takaavat sen että palvelun taso säilyy myös asiakaspalvelijan poissa ollessa.

Toisaalta muu henkilökunta kokee epävarmuutta työskennellessään asiakaspalvelussa, koska päivystysvuorot eivät tule säännöllisesti kohdalle. Ongelmaksi koettiin myös omien töiden kasautuminen päivystysvuoron aikana. Ohjeiden puutteellisuus esimerkiksi rakennusvalvonnan karttojen suhteen koettiin hankalaksi ja epävarmuutta aiheuttavaksi tekijäksi. Ongelmia aiheuttaa myös ohjelmien toimimattomuus ja toimivan ATK-tuen puute. Kehittämistyötä ei tehdä riittävästi, mutta tilanteen parantaminen nähtiin mahdollisuutena.

Mahdollisuuksia pohdittaessa esille nousi erityisesti henkilöstö. Kaikki kokivat sen voimavarana. Osastolta löytyy paljon tietotaitoa ja spesiaaliosaamista ja henkilöstön keskinäinen luottamus on luja. Oppimiskykyä ja halua löytyy. Yksikön pieni koko koettiin eduksi muutoskyvyn ja kouluttamisen kannalta. Muutoksia voidaan toteuttaa lyhyelläkin aikataululla. Mahdollisuuksina nähtiin myös sähköisten palveluiden kehittäminen ja paikkatietojen avautuminen. Tämä voi avata uusia mahdollisuuksia varsinkin pienessä organisaatiossa, jossa resurssit ovat rajalliset. Osittain mahdollisuudet koettiin myös uhkina. Ohut organisaatio voi olla myös haavoittuva. Poissaolot kuormittavat muita työntekijöitä. Henkilöstömuutokset, kuntaliitokset ja erilaiset seudulliset yhteistyöprojektit tuovat mukanaan uusia mahdollisuuksia, mutta ne koetaan myös uhkana. Samoin huolena koettiin eri rekisterien, ATK-yhteyksien sekä -ohjelmistojen osaaminen ja niiden keskinäinen yhteensopivuus. (Liite 1.)

Esille nousseista asioista mielestäni asiakaspalveluohjeiden puutteellisuus oli sellainen asia, joka voidaan korjata mahdollisimman pian. Ohjeiden päivittäminen ja ajan tasalla pitäminen ovat ehdoton edellytys toimivalle asiakaspalvelulle. Rakennusvalvonnasta tulisi saada selvät ohjeet millaisissa tapauksissa kartoja tarvitaan ja milloin ei. Toiveissa olisi saada osastolla käyttöön myös jonkinlainen latauspalvelu suurimpien tiedostojen siirtämiseen. Nämä tuottavat ongelmia erityisesti kaavoituksessa, jossa tiedostokoot ovat usein liian suuria sähköpostilla lähetettäväksi.

#### 4.2 Asiakastyytyväisyyskysely

Naantalin kaupungin maankäyttöosastolla ei ole aiemmin järjestetty asiakastyytyväisyyskyselyä. Palaute on tullut joko suoraan asiakkailta tai epäsuorasti esimerkiksi toisten osastojen kautta. Asiakkaiden kokemusten, odotuksien ja tarpeiden selvittäminen ja dokumentointi koettiin tärkeäksi osaksi asiakaspalvelun kehittämistyötä.



Naantalin kaupungilla on käytössään Digium Enterprise-ohjelmisto, jolla kysely toteutettiin. Kyselyn (liite 2.) tekemistä varten tietohallinto antoi opastusta ohjelman käyttöön liittyvissä asioissa. Asiakaspalveluun olisi ollut saatavissa asiakaspääte, jotta myös paikanpäällä asioivat henkilöt olisivat voineet vastata sähköisesti kyselyyn. Pienen pohdinnan jälkeen päädyttiin kuitenkin tulostamaan nippu paperisia kyselykaavakkeita palvelupisteessä asioivia varten. Tämä siksi, että asiakaspalvelupisteessä asioivat henkilöt ovat usein iäkkäämpiä kuntalaisia ja monelle sähköiseen kyselyyn vastaaminen on kynnyskysymys. Tiedossa oli myös, että talvi on asiakaspalvelulle hiljaisinta aikaa, joten paperisten vastausten syöttäminen jälkikäteen ei todennäköisesti olisi aikaa vievää.

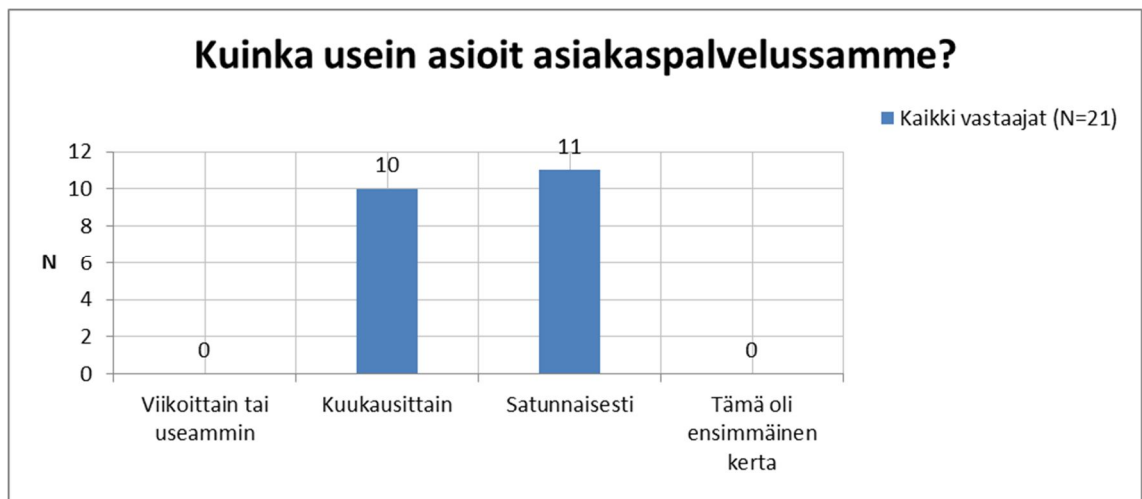
#### 4.2.1 Kyselyn järjestäminen

Asiakastyytyväisyyskysely julkaistiin 25.11.2014 ja se suljettiin 19.12.2014 klo 00.00. Kyselyyn oli internetlinkit sekä Naantalin kaupungin etusivulta että maankäyttöosaston omilta verkkosivuilta. Naantalin kaupungin etusivulla oli aiheesta myös tiedote.

Tämän lisäksi välitin tiedotteen sekä kyselylinkin sähköpostitse 36 asiakkaalle. Joukossa oli suunnittelijoita, rakennuttajia sekä kiinteistövälittäjiä, jotka käyttävät aktiivisesti palveluitamme. Kysely välitettiin myös normaalin asiakaspostin mukana sekä mainittiin puhelinkeskusteluiden yhteydessä.

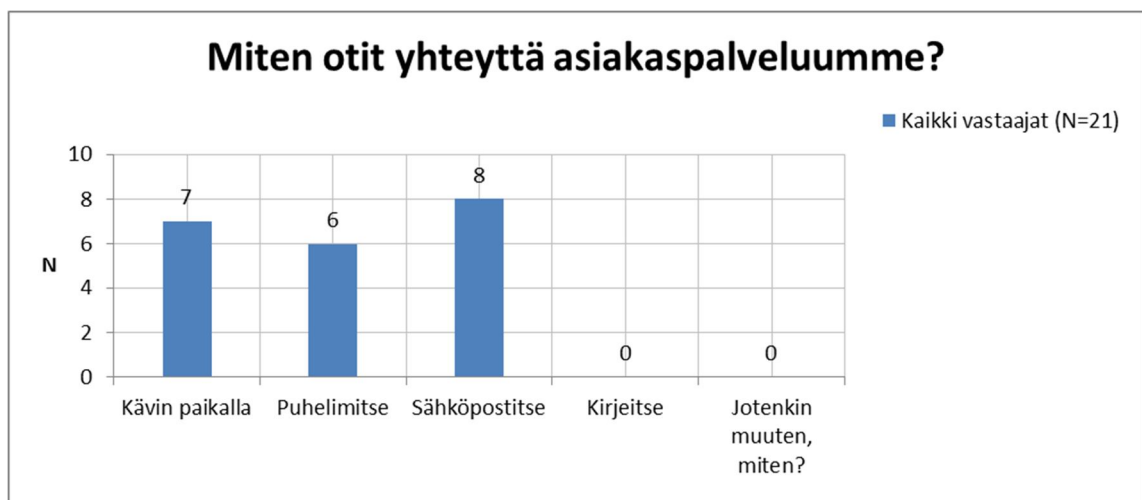
#### 4.2.2 Kyselyn tulokset

Vastauksia tuli yhteensä 21 kappaletta, joista 20 sähköisesti ja yksi jätettiin paperisena. Kyselyyn vastanneista kaikki olivat joko kuukausittain tai satunnaisesti asioivia henkilöitä. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Asiakkaiden asiointitiheys.

Asiointikanavina sähköposti, puhelimessa sekä paikanpäällä asiointi olivat odotetusti suosituimmat. Osaston omasta faksi-numerosta on jo aiemmin luovuttu sen vähäisen käytön vuoksi. Kirjeitse tulee vuositasolla vielä joitakin yksittäisiä tilauksia, mutta kyselyn aikana ei tullut yhtään. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Yhteydenottotapa.

Kuvion 5 mukaan kahdeksan vastanneista olisi tehnyt tilauksen sähköisellä tilauskaavakkeella, jos sellainen olisi ollut käytettävissä. Neljän asiakkaan yhteydenotto ei koskenut tilausta ja yhdellä ei ollut käytettävissä internet-yhteyttä. Osa koki kaavakkeet liian jäykiksi käyttää. Puhelimessa epäselvän asian hoitaminen koettiin helpommaksi ja asia saatiin kerralla hoidettua.



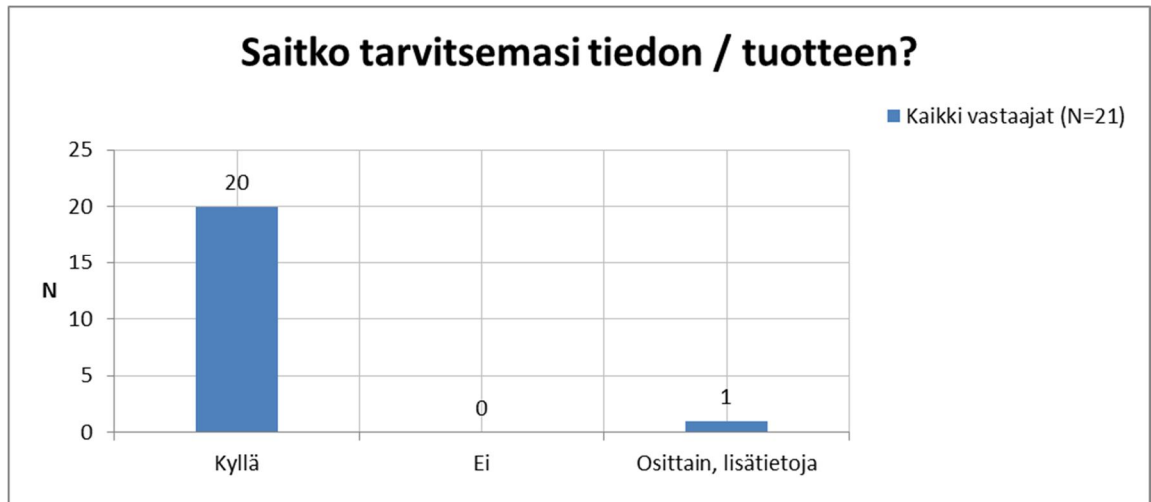
Kuvio 5. Halukkuus käyttää sähköistä tilauskaavaketta.

Suurin osa asiakaspalvelun yhteydenotoista koski kaavoitustietojen kyselyä tai karttatilauksia. Lisäksi pari asiakasta haki tietoa kiinteistönmuodostuksesta. Muita syitä yhteydenottoon oli tiedustelu luovutettavista tonteista sekä KTJ-otteiden ja rakennuslupaa varten tarvittavan naapuriluettelon tilaaminen. (Kuvio 6.)



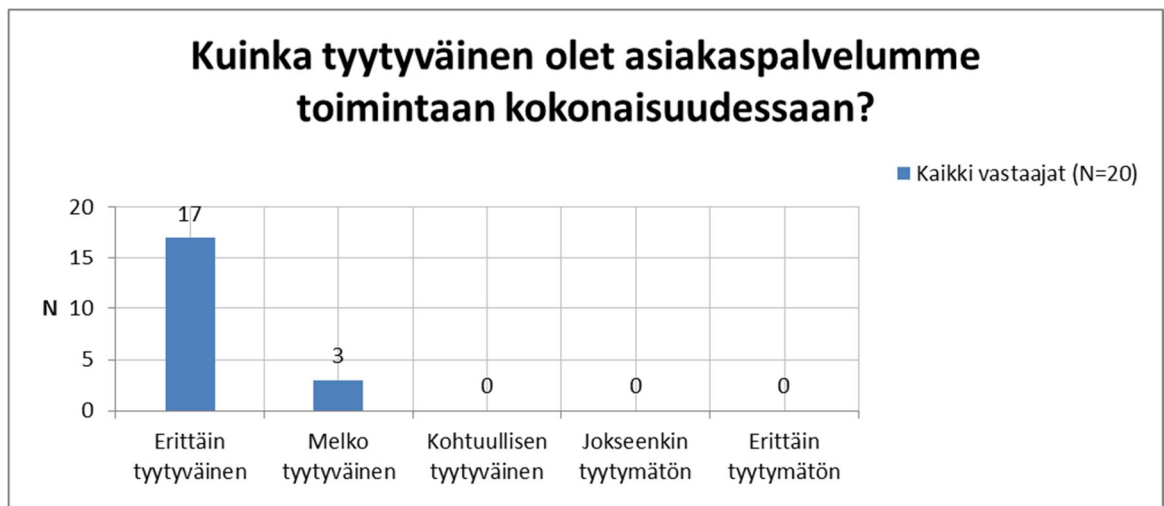
Kuvio 6. Asiakkaiden palvelutarpeet.

Asiakkaat kokivat saaneensa tarvitsemansa tiedon tai tuotteen yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Hänkin koki asiansa tullen hoidetuksi ainakin osittain. (Kuvio 7.)



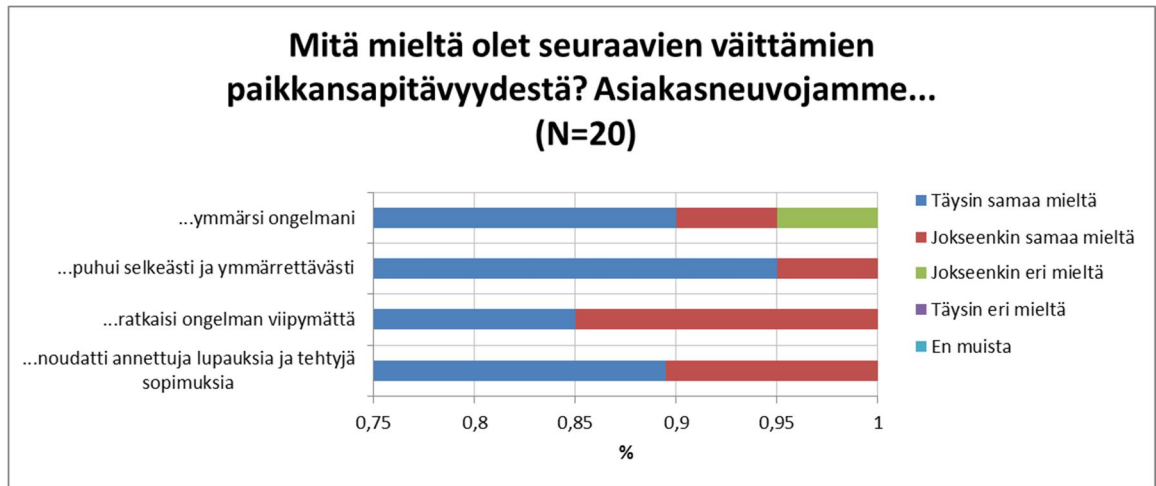
Kuva 7. Asiakkaiden palvelutarpeiden täyttyminen.

Vastanneista asiakkaista 85% oli erittäin tyytyväisiä ja loput melko tyytyväisiä maankäyttöosaston asiakaspalvelun toimintaan. Yksi henkilö oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Tyytyväisyys asiakaspalveluun kokonaisuudessaan.

Kuten kuviosta 9 ilmenee, asiakaspalvelussa työskennelleiden henkilöiden työpanokseen oltiin tyytyväisiä. Toisinaan asiakkaat puhuvat asioista eri termeillä ja tämä voi osaltaan hankaloittaa työntekijän ja asiakkaan välistä ymmärtämistä.



Kuvio 9. Tyytyväisyys asiakaspalvelun henkilöstön toimintaan.

Kehittämissuhteissa nousi esille toive aineistotilauksen linkittämisestä Lupa-pisteeseen. Tämä toiminto on ollut myös meidän toiveissa, joten oli hyvä huomata, että myös asiakkaat kokivat sen tarpeelliseksi. Tällä hetkellä toiminto ei kuitenkaan vielä ole mahdollinen. Kaiken kaikkiaan asiakkaat tuntuivat olevan erittäin tyytyväisiä maankäyttöosaston asiakaspalvelun nykyiseen toimintaan. Sähköiselle tilauskaavakkeelle tulee varmasti oma käyttäjäkuntansa. Erityisesti suunnittelijat ja kiinteistövälittäjät joilla on tiedossa mitä he haluavat tilata, käyttäisivät sitä. Ensirakentajat ja satunnaiset kyselijät tulevat todennäköisesti jatkosakin asioimaan henkilökohtaisesti tai puhelimen ja sähköpostin välityksellä.

#### 4.3 Esimerkkejä asiakaspalvelun järjestämisestä

Halusin tiedustella muutamista kunnista kuinka heidän asiakaspalvelunsa on järjestetty. Lähetin 15 kuntaan kyselyn, jossa kysyin kuinka heidän yksikössään on asiakaspalvelu järjestetty ja onko kyseinen järjestely ollut toimiva. Tiedustelin myös, onko heidän osastollaan oma asiakaspalvelu, vai tulevatko tilaukset yhteispalvelupisteen kautta. Halusin myös tietää, että jos heillä on osaston oma

asiakaspalvelu, niin kuinka se on järjestetty. Minua kiinnosti hoitaako asiakaspalvelua joku henkilö vakituisesti vai onko työt hajautettu usealle henkilölle.

Sain vastaukset kuudesta kunnasta (Hyvinkää, Jämsä, Kaarina, Lahti, Raisio, Salo). Hyvinkäällä, Jämsässä, Lahdessa ja Salossa on maankäyttöosastolla oma asiakaspalvelu. Esimerkiksi Salossa on yksi henkilö, joka ohjaa asiakkaat oikean työntekijän luo. Asiakkaita kannustetaan aktiivisesti käyttämään palveluita internetin ja sähköpostin välityksellä. (Ruokonen 2015.) Lahdessa asiakaspalvelu toimii fyysisesti samoissa tiloissa Teknisen- ja ympäristötoimialojen asiakaspalvelun kanssa. Sekä Lahdessa että Hyvinkäällä tilanne on kuitenkin vuoden sisällä muuttumassa. Hyvinkäällä ollaan siirtymässä teknisen puolen yhteiseen asiakaspalveluun, mutta tarkkaa tietoa järjestelyistä ei vielä ollut. Lahdessa ei myöskään vielä ollut tarkempaa tietoa tulevista järjestelyistä. (Ihalainen 2015; Seppänen 2015.) Jämsässä asiakaspalvelua hoitaa pääosin kiinteistörekisterinhoitaja. Muuten työt jakautuvat jokaisen työtehtävien mukaan. (Ruhanen 2015.)

Raisiossa asiakaspalvelu on järjestetty teknisen puolen yhteisenä asiakaspalveluna rakennusvalvonnan yhteydessä. Vakituksia työntekijöitä toimipisteessä on kolme. (Lehto 2015.) Kaarinassa on koko kunnan yhteispalvelupiste, josta asiakkaat tarvittaessa ohjataan oikeiden henkilöiden luo (Wahlberg 2015).

Puolessa vastanneista kunnista asiakkaiden pääsy työskentelytiloihin oli estetty. Asiakkaat ohjattiin tarvittaessa osaston puolelle, muuten ovet olivat suljettuina. Tämä koettiin hyväksi ja toimivaksi ratkaisuksi muun muassa turvallisuuden näkökulmasta. (Ihalainen 2015; Ruokonen 2015; Wahlberg 2015.)

## 5 SÄHKÖINEN ASIOINTI

### 5.1 Sähköiset palvelut

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa määrittelee 5 §:ssä sähköisten asiointipalvelujen järjestämisestä:

”Viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. Tällöin on lisäksi kaikille tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisesti viranomaiselle sille toimitettavaksi säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä tai muita vastaavia asiakirjoja taikka muita viestejä.”

Laitteistojen ja ohjelmistojen tulisi olla asiakkaan kannalta mahdollisimman helpokäyttöisiä ja yhteensopivia. Viranomaisen tulee myös varmistaa riittävä tietoturvallisuus sekä asioinnissa, että viranomaisten keskinäisissä kirjeenvaihdoissa. Viranomaisen vastuulla on, että sähköiset tiedonsiirtomenetelmät ovat toimintakunnossa ja mahdollisuuksien mukaan käytettävissä muulloinkin, kuin viraston aukioloaikana. Vastuu viestin perillemenosta on kuitenkin lähettäjällä. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003, 5 §–6 §, 8 §.)

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse allekirjoittaa, jos asiakirja sisältää tiedot lähettäjistä eikä ole syytä epäillä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä. Asiamiehen ei tarvitse toimittaa valtakirjaa, jos toimitetussa sähköisessä asiakirjassa on selvitys asiamiehen toimivallasta. Viranomainen voi tarvittaessa määrätä valtakirjan toimitettavaksi, jos hänellä on syytä epäillä asiamiehen toimivaltaa tai sen laajuutta. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003, 9 §.)

Sähköiset asiointipalvelut mahdollistavat asiakkaan itsepalvelun paikasta ja ajasta riippumatta. Edellytyksenä kuitenkin on, että asiakkaalla on käytössään verkkoyhteydellä varustettu mobiililaitte tai tietokone. (Rantanen 2014b.)

Negatiivisena piirteenä sähköisten palveluiden käyttöönotossa pidetäänkin tieto- ja viestintäteknologian saatavuuteen ja käyttöön liittyvää epätasa-arvoisuutta (digital divide). Tämä johtuu siitä, että kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää palveluja joko puutteellisten taitojen tai puuttuvien laitteiden vuoksi. Osa ihmisistä myös vieroksuu teknologiaan tukeutuvia palvelumuotoja eikä osaa tai halua osata käyttää niitä. (Toivanen 2006, 78.) Tämän vuoksi olisi hyvä että järjestettäisiin myös mahdollisuus sähköisten palveluiden käytölle esimerkiksi sijoittamalla asiakaspäätteitä kirjastoihin ja yhteispalvelupisteisiin (Rantanen 2014b).

## 5.2 SADe-ohjelma

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman eli SADe-ohjelman tarkoituksena on tuottaa kansalaisten, yritysten ja viranomaisten käyttöön julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua vahvistavia, asiakaslähtöisiä sekä yhteentoimivia sähköisiä palvelukokonaisuuksia. SADe-ohjelma nivoutuu merkittäviin valtion- ja kunnallishallinnon kehittämistoimiin, esimerkiksi vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmaan, kuntien tuottavuus- ja tuloksellisuusohjelmaan, asiakkuusstrategiahankkeeseen sekä julkisen asiakaspalvelun kehittämishankkeeseen. Ohjelmaa koordinoi valtiovarainministeriö ja se onkin yksi Kataisen/Stubbin hallituksen kärkihankkeita. (Valtiovarainministeriö 2014b.)

SADe-ohjelma on ensimmäinen Suomen julkishallinnossa tehtävä kokonaisvaltainen ja valtakunnallinen sähköisten palvelujen kehittämisohjelma. Itse ohjelman toteutukseen osallistuu toimijoita yhteiskunnan eri sektoreilta, kuten valtion viranomaisia, kuntia ja kuntayhtymiä, kolmannen sektorin toimijoita sekä yrityksiä. Tavoitteena on, että palveluilla pystyttäisiin vastaamaan asiakkaan tarpeisiin elämänsä eri vaiheissa ja tilanteissa hallinnonaloista ja organisaatioiden rajoista riippumatta. Ohjelmaan liittyvät sähköiset palvelut kuten Lupa.fi ja Liiteri. (Valtiovarainministeriö 2014b.)



### 5.3 Sähköinen kartta-aineiston tilaus

Naantalin kaupungin maankäyttöosastolla on jo useamman vuoden ollut tavoitteena saada käyttöön sähköinen kaavake kartta-aineiston tilausta varten. Hanke ei kuitenkaan ole edennyt ajan puutteen ja resurssipulan vuoksi.

Lähtötilanne oli se, että asiakas kävi henkilökohtaisesti paikan päällä tekemässä tilauksen tai tilaukset otettiin vastaan joko puhelimitse tai sähköpostilla. Ongelmana tässä oli se, että esimerkiksi tiedot laskutusta varten olivat usein puutteellisia tai kohteen sijainti jäi epäselväksi. Tämä aiheutti sen, että asiakaspalvelussa työskentelevä henkilö joutui usein olemaan uudelleen yhteydessä asiakkaisiin.

Toiveena oli, että asiakas voisi tehdä tilauksen kaupungin verkkosivuilla. Tilauskaavakkeessa tärkeimmät kohdat kuten tilaajatiedot, kohteen tiedot ja laskutus-tiedot olisivat pakotettuja kenttiä. Näin mitään olennaista ei jäisi puuttumaan. Tämän jälkeen tilauslomakkeen alalaidasta painettaisiin lähetä nappia, jolloin tilaus lähtisi suoraan mittauposasto@naantali.fi –sähköpostiin. Pidimme asiasta palaverin tietohallinnon kanssa 6.10.2014.

Sähköinen tilauskaavake (liite 2.) toteutettiin Navigo CMS –lomaketyökaluilla. Ohjelma ei sallinut kaikkia toimintoja, joita olisimme halunneet. Muun muassa asiakkaan sähköpostiin lähtevä kopio tilauksesta sekä linkki liitetiedoston lataamista varten jäivät puuttumaan. Ratkaisimme ongelman liitetiedoston osalta siten, että asiakasta neuvotaan tarvittaessa lähettämään liitetiedosto erillisenä sähköpostina mittauposasto@naantali.fi –sähköpostiin. Myöskään useamman valintaruudun asettaminen samalla riville tai valintaruudun ja lisätietokentän vierekkäin asettaminen ei ollut teknisistä syistä mahdollista. Tämä toiminto koettiin tarpeelliseksi tilanteessa, jos asiakas tilaa useampia karttatuotteita ja haluaa ne eri tiedostomuodoissa.

Asia saatiin ratkaistuksi siten, että asetettiin tilauskaavakkeelle ehtoja. Esimerkiksi kartat toimitetaan pdf-muodossa, jos asiakas ei ole lisätietokentässä muuta

määritellyt. Lisäksi kaavakkeen loppuun lisättiin teksti *"Olen lukenut toimitusehdot ja hyväksyn ne."* Tilauksen voi lähettää vasta, kun on rastittanut ruudun. Tarkoituksena on herättää asiakkaan huomio karttojen maksullisuuden sekä tiedostomuodon osalta. Kartta-aineiston hinnasto lisättiin samalle sivulle tilauslomakkeen kanssa.

## 6 POHDINTA

Projektin etenemisen myötä on tullut selväksi, että muutoksia asiakaspalvelussa tarvitaan. Työmäärä on lisääntynyt ja henkilöstö vähentynyt. Tällä hetkellä ainoa realistinen kohde, josta resursseja voidaan irrottaa, on osaston asiakaspalvelu. Asiakaspalvelun uudelleen organisointi onkin siksi avainasemassa. Tulisi kriittisesti pohtia mitä voimme muuttaa sekä mitkä toiminnot/palvelut ovat tarpeellisia. Töiden hoitamiseksi muutokset ovat välttämättömiä.

Asiakaspalvelun tulisi lähteä asiakkaan tarpeista käsin. Mitä asiakas todella tarvitsee? Teemmekö asioita siksi, että näin on aina ennenkin tehty? Tätä on hyvä pohtia esimerkiksi rakennuslupakarttojen yhteydessä. Tarvitaanko haja-asutusalueella rakennuslupan liitteeksi otetta yleiskaavasta, jos rakennusvalvonta voi tarkistaa kaavamerkinnän omalta koneeltaan? Karttojen tekeminen ei saa olla automaatio.

Joissain tapauksissa kyseenalaistaisin koko rakennuslupakartan tarpeellisuuden. Esimerkiksi silloin, kun maanomistaja hakee rakennuslupaa yleiskaava-alueella sijaitsevalle 20 ha:n tilalleen, jossa rakennusala sijaitsee keskellä tilaa eikä naapureita ole lähietäisyydellä. Saatavilla on ainoastaan yleiskaavaote ja kiinteistörekisterin karttaote, joka ei mittakaavansa vuoksi tässä tapauksessa sovi suunnittelun pohjaksi. Myöskään naapurin kuulemisia ei vaadita, koska naapureita ei sijaitse lähietäisyydellä. Asiasta on alustavasti keskusteltu rakennusvalvonnan kanssa ja lisäohjeistuksia odotellaan.

Asiakaspalvelun ohjeita on projektin myötä pyritty parantamaan ja tämä työ jatkuu edelleen. Hyvät työohjeet ovat edellytys toimivalle asiakaspalvelulle varsinkin silloin, kun useampi henkilö toimii siinä enemmän tai vähemmän epäsäännöllisesti.

Toimivat ja luotettavat paikkatietojärjestelmät ja ajantasainen aineisto vähentävät sekä kaupungin sisäisiä että ulkoisia palvelupyyntöjä ja kyselyitä. Monelle asiakkaalle riittää pelkkä tieto siitä mikä kaavamerkintä alueella on, eikä virallista kaavaotetta silloin tarvita.

Olisi hyvä pohtia myös miten ja missä palvelut järjestetään. Voisiko osan toiminnoista siirtää esimerkiksi kaupungin yhteispalvelupisteeseen? Pienen koulutuksen jälkeen he voisivat muun muassa myydä otteita kiinteistötietojärjestelmästä, ottaa vastaan tilauksia sekä markkinoida kaupungin myytäviä ja vuokrattavia tontteja. Vaativammat kyselyt voisi tarpeen mukaan ohjata kyseiselle asiantuntijalle. Yksi vaihtoehto voisi olla myös ympäristöviraston yhteinen asiakaspalvelu, jolloin esimerkiksi rakennuslupa-asiat, karttatilaukset sekä vesi- ja viemäriiliytynät hoituisivat yhdeltä tiskiltä.

Tekemääni kuntakyselyyn vastanneista kunnista suurimmassa osassa oli vielä osaston oma asiakaspalvelu. Tilanne oli kuitenkin osassa kuntia muuttumassa. Vaikka otanta ei ollut suuri, näytti siltä, että suuremmat kunnat tuntuivat suosivan joko teknisen puolen tai koko kunnan yhteispalvelua. Toinen huomio oli se, että tilat pyritään järjestämään siten, ettei asiakkailta ole vapaata pääsyä osaston tiloihin. Asiakaspalvelu palvelee ja opastaa niin pitkälle kuin pystyy ja tarvittaessa ohjaa asiantuntijalle.

Onko tarkoituksenmukaista järjestää asiakaspalvelu samalla tavalla ympärivuotisesti, vai voisiko niin sanotusti hiljaisina kuukausina loka-, marras-, joului-, tammi- ja helmikuussa asiakaspalvelun hoitaa kiertävänä päivystysvuorona? Asiakaspalvelun aukioloajan rajaaminen lienee mahdotonta, koska asiakkailta on virka-aikana esteetön pääsy työskentelykerroksiin.

Vaikka päädyttäisiin asiakaspalvelutoimintojen keskittämiseen, tulee silti osa asiakaspalvelutoiminnasta aina säilymään osastolla. Tämä asiakaspalvelu on substanssiosaamista vaativaa eikä sitä voida siirtää minkään toimipisteen hoidettavaksi.

Sähköisen tilauslomakkeen oltua käytössä nyt jonkin aikaa on hyvä pohtia myös sen toimivuutta. Uusi tilaus saapuu mittaussosaston sähköpostiin otsikolla nettilomake@naantali.fi. Tähän mennessä sähköpostilomakkeesta on löytynyt kaikki tarvittavat tiedot, mutta itse asettelu kaipaisi parantelua. Olin asiasta yhteydessä tietohallintoon ja selvisi, ettei tuolle asialle ole tällä hetkellä mitään tehtävissä. Asiakkaan täyttämässä lomakkeessa asettelu on kunnossa, mutta, kun tilaus tulee mittaussosaston sähköpostiin, ovat asettelut muuttuneet. Lomakkeen sarakkeet eivät pysy kohdillaan sähköpostitiedostossa. Kaikki tiedot kyllä löytyvät, mutta kyseessä on enemmänkin kosmeettinen seikka.

Osassa tilauksia asiakas on tilannut meiltä kartoja joita meillä ei ole tarjolla esimerkiksi dwg-aineistoa sellaiselta alueelta, josta ei pohjakarttaa ole tehty. Näissä tapauksissa olen ottanut yhteyttä asiakkaaseen ja tilaus on peruttu.

Jatkossa täytyy pohtia tarvitsisiko tilauskaavake vielä tarkempaa selvennystä siitä, mitä meiltä on mahdollista tilata ja mitä ei. Toisaalta tahdoimme pitää tilauskaavakkeen mahdollisimman yksinkertaisena. Toiveissa olisi, että joskus tulevaisuudessa esimerkiksi eri lupia varten tarvittavat kartat voisi tilata suoraan Lupa.fi palvelun kautta.

Tämä projekti on ollut mielestäni erittäin mielenkiintoinen ja avartava. Mielestäni asiakaspalvelumme tämän hetkinen taso on kaiken kaikkiaan hyvä ja asiakkaat vaikuttavat tyytyväiseltä saamaansa palveluun. Tämän hetkiset muutostarpeet liittyvät suurelta osin resurssipulaan. Henkilöstö osastolla on vähentynyt, mutta työmäärä kuitenkin lisääntyy. Jos lisää henkilöstöä ei voida palkata, täytyy asia hoitaa sisäisillä muutoksilla. Halutaanko asiakaspalvelu osastolla säilyttää ja jos halutaan, niin millä tasolla? Heikennetäänkö palvelun laatua, jolloin asiakkaat kärsivät? Vai pyritäänkö ajattelemaan asiat täysin uudella tavoin.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Hallintolaki 6.6.2003/434. Viitattu 18.10.2014.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.

Ihalainen, P. 2015. Kysely asiakaspalvelun järjestämisestä yksikössänne.  
 Email henna.correia.noca@naantali.fi 13.2.2015. Tulostettu 3.3.2015.

Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas.  
 Helsinki: EDITA.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.

Lehto, M. 2015. Kysely asiakaspalvelun järjestämisestä yksikössänne.  
 Email henna.correia.noca@naantali.fi 19.2.2015. Tulostettu 3.3.2015.

Lindroos, J-E., Lohivesi, K. 2004. Onnistu strategiassa. Helsinki: WSOY.

Naantalin kaupunki 2014a. Kunta-info. Viitattu 9.11.2014. <http://www.naantali.fi/Kunta-info/>

Naantalin kaupunki 2014b. 27.2.2014. Katse Naantaliin. Viitattu 9.11.2014.  
[http://www.naantali.fi/Kunta-info/fi\\_FI/naantali\\_pahkinankuoressa/](http://www.naantali.fi/Kunta-info/fi_FI/naantali_pahkinankuoressa/)

Naantalin kaupunki 2015a. Käyttösuunnitelmat 2015. Viitattu 8.1.2015.  
<http://aleksis.naantali.fi/poytakirjat/kokous/20142224-1-11234.PDF>

Naantalin kaupunki 2015b. Palvelustrategia 2014-2016. Viitattu 18.1.2015.  
[http://www.naantali.fi/Kunta-info/strategiat/fi\\_FI/palvelustrategia/](http://www.naantali.fi/Kunta-info/strategiat/fi_FI/palvelustrategia/)

Opetushallitus 2015. Swot-analyysi. viitattu 26.3.2015.  
[http://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/wbl-toi/menetelmia\\_ja\\_tyovalineita/swot-analyysi](http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi)

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY.

Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Rantanen, T. 2014a. Kunnan asiakaspalvelu. Kuntaliitto. Viitattu 18.10.2014.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/Sivut/default.aspx>

Rantanen, T. 2014b. Sähköiset palvelut. Kuntaliitto. Viitattu 18.10.2014.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/sahkoisetpalvelut/Sivut/default.aspx>

Ruhanen, E. 2015. Kysely asiakaspalvelun järjestämisestä yksikössänne.  
Email henna.correia.noca@naantali.fi 2.3.2015. Tulostettu 3.3.2015.

Ruukonen, S. 2015. Kysely asiakaspalvelun järjestämisestä yksikössänne.  
Email henna.correia.noca@naantali.fi 16.2.2015. Tulostettu 3.3.2015.

Seppänen, E. 2015. Kysely asiakaspalvelun järjestämisestä yksikössänne.  
Email henna.correia.noca@naantali.fi 13.2.2015. Tulostettu 3.3.2015.

Toivanen, M. 2006. Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa.  
Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriö 18.9.2008. Viitattu 8.3.2015.  
[https://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi\\_2008/valtio-neuvosto\\_nimesi\\_8\\_saaristokuntaa\\_ja\\_40\\_saaristo-osakuntaa.92574.news](https://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi_2008/valtio-neuvosto_nimesi_8_saaristokuntaa_ja_40_saaristo-osakuntaa.92574.news)

Valtiovarainministeriö 2014a. Asiakaspalvelu 2014. Viitattu 4.10.2014  
ja 29.3.2015. [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/0111\\_julkisen\\_hallinnon\\_asiakaspalvelu/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0111_julkisen_hallinnon_asiakaspalvelu/index.jsp)

Valtiovarainministeriö 2014b. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Viitattu 4.10.2014 [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/023\\_sade/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp)

Wahlberg, T. 2015. Kysely asiakaspalvelun järjestämisestä yksikössänne.  
Email henna.correia.noca@naantali.fi 13.2.2015. Tulostettu 3.3.2015.

## LIITTEET

- Liite 1. SWOT-analyysi
- Liite 2. Tyytyväisyys asiakaspalveluun
- Liite 3. Karttatilaus



SWOT-ANALYYSI: *Maankäyttöosaston asiakaspalvelu*  
TEKIJÄ:

VAHVUUDET (strengths)

- Osaamisen laajuus osastolla sekä hyvä ja motivoitunut henkilökunta.
- Työt hoituvat ja kehitytään.
- Organisaatio on pieni ja kaikki ovat lähellä.
- Hyvä yhteistyö (autetaan toisiamme)
- Palvelualttius ja –asenne on hyviä.
- Yksi vakituinen asiakaspalvelija ja muut tuuraavat, eli palvelu säilyy poissaoloista huolimatta.
- Mahdollisuus vaikuttaa omien töiden priorisointiin.

HEIKKOUEDET (weaknesses)

- Asiakaspalvelu on yhden ihmisen takana.
- Epävarmuus sijaistaessa (tuuraaminen ei ylläpidä rutiineja).
- Poissaolot... Omat työt "kärsii" sijaistaessa.
- Huonot ohjeet rakennusvalvonnan kartta-aineistoista.
- Huono informaation kulku (laajemmin).
- Ohjelmistojen toimimattomuus ja yhteensopimattomuus ongelmat.
- ATK-tuen puute.
- Oikeudet (kansiot, ohjelmistot).
- Kehitystyötä ei tehdä.

MAHDOLLISUUDET (opportunities)

- Oppimiskyky
- Kehittäminen
- Hyvät ohjeet on hyvä pohja työlle.
- Pienen yksikön muutoskyky ja kouluttaminen on helpompaa ja muutoksia voidaan toteuttaa lyhyelläkin aikataululla. "Taivas rajana pilvipalveluineen."
- Spesiaalitietotaito
- Sähköinen asiointipalvelu.
- Paikkatietojen avautuminen.
- Henkilöstön hyvä tietotaito ja keskinäinen luottamus.

UHAT (threats)

- Ohut organisaatio.
- Työssä jaksaminen: poissaolot kuormittaa muita.
- Asiakaspalvelun siirtyminen palvelupisteeseen....miten ammattitaito?
- ATK-yhteydet ja –ohjelmistot sekä rekisterit... osaaminen ja ohjelmistojen yhteensopivuus.
- Asiakkaan palvelu ymmärrettävästi (maanläheisesti).
- Henkilöstömuutokset (voi olla myös mahdollisuus).
- Seudullinen yhteistyö / kuntaliitokset (voi olla myös mahdollisuus).

1. Kuinka usein asioit asiakaspalvelussamme?

- ☐ Viikoittain tai useammin
- ☐ Kuukausittain
- ☐ Satunnaisesti
- ☐ Tämä oli ensimmäinen kerta

2. Miten otit yhteyttä asiakaspalveluumme?

- ☐ Kävin paikalla
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Sähköpostitse
- ☐ Kirjeitse
- ☐ Jotenkin muuten, miten? \_\_\_\_\_

3. Jos käytössä olisi ollut sähköinen tilauskaavake, olisitko mieluummin käyttänyt sitä tilauksen tekemiseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei, asiani ei koskenut tilausta.
- ☐ Ei, minulla ei ole internetyhteyttä.
- ☐ Ei, joku muu syy? \_\_\_\_\_

4. Mitä palveluja tarvitsit?

- ☐ Tietoa kaavoituksesta
- ☐ Karttatilaus
- ☐ Tietoa myytävistä / vuokrattavista tonteista
- ☐ Tietoa kiinteistön muodostuksesta
- ☐ Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

5. Saitko tarvitsemasi tiedon / tuotteen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Osittain, lisätietoja \_\_\_\_\_

6. Kuinka tyytyväinen olet asiakaspalvelumme toimintaan kokonaisuudessaan?

Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Kohtuullisen tyytyväinen	Jokseenkin tyytymätön	Erittäin tyytymätön
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Mitä mieltä olet seuraavien väittämien paikkansapitävyydestä? Asiakasneuvojamme...

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En muista
...ymmärsi ongelmani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...puhui selkeästi ja ymmärrettävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...ratkaisi ongelman viipymättä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...noudatti annettuja lupauksia ja tehtyjä sopimuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mitä vielä haluat kertoa asiointistasi asiakaspalvelumme kanssa? Miten voisimme kehittää asiakaspalveluamme?



## Karttatilaus

Pakolliset kentät \*

### Tilaajan tiedot

01. Tilaaja*	<input type="text"/>
02. Yhteyshenkilö	<input type="text"/>
03. Y/hlötunnus*	<input type="text"/>
04. Laskutusosoite / sähköinen laskutusosoite*	<input type="text"/>
05. Toimitusosoite	<input type="text" value="Sama"/>
06. Puhelin*	<input type="text"/>
07. Sähköposti	<input type="text" value="@"/>
08. Viite	<input type="text"/>

### Kohteen tiedot

9. Osoite	<input type="text"/>
10a. Kiinteistötunnus	<input type="text"/>
10b. Jos et tiedä kiinteistötunnusta, anna seuraavat tiedot	
Kaupunginosa / kylä	<input type="text"/>
Kortteli	<input type="text"/>
Tontti / tila	<input type="text"/>
11. Lähetän karttarajauksen sähköpostitse mittausosasto@naantali.fi	<input type="checkbox"/> kyllä

### Kartan käyttötarkoitus

12. Käyttötarkoitus	<input type="checkbox"/> Rakennuslupa (uudisrakennus)
	<input type="checkbox"/> Rakennuslupa (lisärakennus / laajennus / saneeraus)
	<input type="checkbox"/> Toimenpidelupa

- ☐ Poikkeamislupa  
☐ Kiinteistön osto / myynti

Muu käyttötarkoitus

### Tilattavat aineistot

#### Huom!

Kartta-aineistot toimitetaan pdf-muodossa, jos asiakas ei lisätiedoissa ole muuta toivonut. Kiinteistötietojärjestelmän otteet toimitetaan aina oikeaksitodistettuina paperitulosteina.

13. Kartta- ja rekisteriotteet
- ☐ Pohjakartta  
☐ Kaavaote  
☐ Johtokartta  
☐ Kartat rakennuslupaa varten
14. Otteet kiinteistötietojärjestelmästä
- ☐ Kiinteistörekisteriote  
☐ Kiinteistörekisterin karttaote  
☐ Lainhuutotodistus  
☐ Rasiustodistus
15. Toimitustapa
- ☐ Sähköposti  
☐ Posti  
☐ Nouto Naantalin kaupungintalon palvelupisteestä
16. Lisätietoja esim. tiedostomuoto (dwg, dxf, dgn)

#### Olen tutustunut toimitusehtoihin ja hyväksyn ne.

Kyllä\*

☐

**Kartta- ja rekisteriotteet ovat maksullisia. Karttaotteiden hinnasto määräytyy kulloinkin voimassa olevan taksan mukaisesti. Kiinteistötietojärjestelmän otteiden ja todistusten hinnat perustuvat maa- ja metsätalousministeriön asetukseen kiinteistötietojärjestelmän suoritteista ja tietopalvelusta perittävistä maksuista 1079/2014 (voimassa 1.1.2015 - 31.12.2016).**

Tekstivarmennus



[Lataa uusi kuva.](#)

Lähetä

Tyhjennä

## Hinnastot

[Kiinteistötietojärjestelmän otteiden ja todistusten hinnasto](#)